

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintahan selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintahan dijalankan¹. Sejalan dengan undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik menurut Dwiyanto, pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional².

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintahan merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak – hak rakyat. Hal ini, dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban pemerintah untuk mensejahterakan rakyatnya. Oleh karena itu Undang – undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga

¹ Safroni, M. Ladzi, 2012, *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Malang: Aditya Publishing, Hal. 15

² Dwiyanto, Agus, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, Hal. 2

Negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan publik. Meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi – inovasi pelayanan publik dengan maksud untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik.

Perubahan selalu membawa tuntutan yang semakin kompleks, demikian juga tuntutan perubahan oleh masyarakat yang semakin modern kepada para aparatur pemerintah mengenai pelayanan publik. Namun yang menjadi masalah adalah hubungan masyarakat dan pelayan publik ini sendiri. Masyarakat sering kali mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan mengingat pelayanan publik tidak akan pernah terlepas dari setiap kegiatan pemerintahan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus menciptakan keadilan sosial.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik³. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fungsi material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya⁴. Pemenuhan hak orang lain atau masyarakat yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kualitas maupun dari sisi kuantitas. Dari sisi kualitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat

³ Miftah Thoha, 1993, *Kepemimpinan dalam Manajemen suatu Pendekatan Perilaku*, Jakarta: Raja Grafindo Pustaka, Hal. 14

⁴ Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, Hal. 7

dilayani, dan menambah waktu pelayanan untuk melayani masyarakat. Sedangkan dari sisi kuantitas, dapat dilakukan dengan cara meminimalisir atau mengurangi kesalahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kecepatan waktu pelayanan atau proses pelayanan publik yang lebih singkat.

Di dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai *public service provider*, adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pemberian pelayanan umum. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 : “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Inovasi adalah kemampuan menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan masalah dan menemukan peluang (*doing new thing*)⁵. Sedangkan pengertian inovasi dalam pelayanan publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan⁶. Dengan demikian, inovasi pelayanan publik merupakan upaya perbaikan atau pengembangan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Sebuah inovasi sangat memerlukan kreatifitas karena dengan kreatifitas mampu menjadikan perbedaan dan itu merupakan titik kelebihan inovasi tersebut. Melalui inovasi muncullah kebaruaran yang dapat berbentuk produk baru hingga sistem distribusi baru⁷. Namun, tidak semua perubahan yang terjadi akan menimbulkan kondisi yang lebih baik, hingga dalam hal demikian tentu perlu diupayakan agar bila dimungkinkan perubahan diarahkan ke arah yang lebih baik dibandingkan kondisi sebelumnya⁸.

Adapun, berdasarkan penjelasan diatas perubahan yang dilakukan ini tidak selalu menimbulkan kondisi yang lebih baik atau tidak selalu sukses dan penuh

⁵ Suharyadi, Dkk, 2007, *Kewirausahaan: Membangun Usaha Sukses Sejak Usia Muda*, Jakarta: Salemba Empat, Hal. 92

⁶ Djamrut, Dayang Erawati, 2015, Inovasi Pelayanan Publik Di Sungai Kunjang Kota Samarinda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 3, No. 3, Hal. 1476

⁷ Wijatno, Serian, 2009, *Pengantar Entrepreneurship*, Jakarta: Grasindo, Hal. 2

⁸ Winardi, 2008, *Manajemen Perubahan (Management Of Change)*, Jakarta: Kencana, Hal. 1

akan resiko. Oleh karena itu, perubahan/inovasi ini dapat diartikan sebagai pendayagunaan potensi yang sudah ada untuk meminimalisir hambatan – hambatan terhadap perubahan. Menurut Winardi, salah satu sasaran manajemen perubahan adalah mengupayakan agar proses transformasi tersebut berlangsung dalam waktu yang relative cepat dengan kesulitan – kesulitan seminimal mungkin⁹. Akan tetapi, dalam suatu proses transformasi yang berlangsung pasti tidak selalu berjalan dengan lancar, mengingat dalam suatu perubahan – perubahan seringkali terjadi bermacam – macam konflik.

Pada era modern saat ini inovasi pelayanan publik dikembangkan dengan adanya teknologi informasi. Teknologi informasi berkembang dengan pesat, baik dari media teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat. Penggunaan teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat. Penggunaan teknologi informasi serta pemanfaatan teknologi informasi pada berbagai sektor dan organisasi baik publik maupun privat. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan lebih kita kenal dengan nama *e-government*. *E-government* merupakan upaya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penyampaian informasi publik dan juga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, melalui teknologi informasi penyelenggaraan pelayanan berkembang, dari pelayanan yang bersifat konvensional menuju penyelenggaraan pelayanan secara elektronik/*e-service* yang merupakan bagian dari penyelenggaraan *e-government*.

⁹ Ibid, Hal. 2

Salah satu penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan yang dilakukan oleh Kota Malang. Pemerintahan Kota Malang mendorong penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan hingga pada tingkatan pemerintahan di Kota Malang. Hal ini diterapkan dalam inovasi pelayanan publik yang digagas oleh Kelurahan Dinoyo Kota Malang dengan melalui program aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO). Kelurahan Dinoyo sendiri menggagas program aplikasi SAKDINO sebagai inovasi pelayanan publik yang nantinya diharapkan dapat memudahkan masyarakat di Kelurahan Dinoyo Kota Malang dalam memenuhi hak – hak nya sebagai warga negara.

Awal mulanya terbentuknya aplikasi ini ialah mengikuti perkembangan zaman dan juga pertimbangan dari warga Kelurahan Dinoyo yang berada di luar kota ataupun yang tidak bisa langsung datang ke kantor kelurahan dan program aplikasi SAKDINO digagas oleh aparaturnya Kelurahan Dinoyo beserta aparaturnya kelurahan sendiri. Wali Kota Malang langsung datang ke Kelurahan Dinoyo untuk mengesahkan program aplikasi ini. Cara mensosialisasikan aplikasi SAKDINO ini melalui RT/RW dan nantinya akan disampaikan kesetiap warga masing – masing. Untuk mengoptimalkan sosialisasi SAKDINO dengan cara memasukkan materi SAKDINO di setiap kegiatan warga yang berada di RT/RW.

Manfaat dari aplikasi SAKDINO adalah untuk bisa memudahkan kegiatan masyarakat dalam mengurus semua administrasi yang ada di Kelurahan Dinoyo. Aplikasi ini sangat berpengaruh penting kepada masyarakat Kelurahan Dinoyo yang berada di luar kota. Dengan adanya aplikasi tersebut, pelayanan yang ingin dikerjakan oleh masyarakat dapat dilihat dalam waktu 1 hari, sehingga pelayanan

tersebut tidak membutuhkan waktu lama dalam pengerjaannya. Selain itu, program aplikasi SAKDINO yang telah digagas oleh aparaturnya Kelurahan Dinoyo ini memberikan peningkatan pelayanan yang bisa diakses, seperti (NPWP, surat kelakuan baik, surat pindah keluar, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat usaha mikro, dan surat pernyataan miskin). Dengan melalui aplikasi SAKDINO masyarakat dapat melihat pelayanan apa saja yang tersedia di Kelurahan Dinoyo melalui program aplikasi SAKDINO.

Untuk merealisasikan program berbasis pelayanan publik yang berfokus di Kelurahan Dinoyo Kota Malang sebagai contoh untuk penyelesaian pelayanan publik yang lebih efisien sehingga masyarakat di Kelurahan Dinoyo tidak lagi harus menyelesaikan administrasi dengan cara penerapan yang dilakukan kelurahan sebelumnya, sehingga masyarakat dapat melakukan pelayanan dengan cara mengakses aplikasi SAKDINO yang sudah tersedia di dalam aplikasi *Play Store* dan *AppStore* untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan administrasi publik. Dari alasan tersebut di atas, maka penelitian ini dilakukan dalam rangka mencari tahu sejauh mana Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program SAKDINO di Kota Malang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh kelurahan dalam penerapan aplikasi SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Mengetahui Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program SAKDINO di Kota Malang.

Mengetahui Kendala yang dihadapi oleh kelurahan dalam penerapan aplikasi SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau manfaat, baik dari segi teoritis maupun segi praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan gambaran maupun informasi kepada pembaca bahwa pelayanan publik bisa dilakukan melalui program aplikasi SAKDINO. Salah satunya adalah penyelesaian administrasi. Oleh karena itu dalam penelitian ini mencoba untuk menjelaskan mengenai upaya efektivitas dalam penyelesaian administrasi dengan mengambil studi di Kelurahan Dinoyo Kota Malang. Bagi Pemerintah, dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan bagi mahasiswa ilmu pemerintahan tentang sistem pelayanan publik melalui penerapan program sistem pelayanan administrasi kependudukan kelurahan Dinoyo (SAKDINO) Kota Malang, serta dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya terkait pelayanan publik melalui penerapan program SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

2. Manfaat Praktis

Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi

mengenai inovasi pelayanan publik melalui penerapan program SAKDINO, serta persoalan yang dihadapi dalam pelayanan publik melalui penerapan program SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

E. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah definisi yang menggambarkan konsep dengan menggunakan konsep – konsep lain, atau mendefinisikan konstruk dengan konstruk – konstruk lain sesuai dengan pemahaman dan konsep pemikiran.

1. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi adalah kemampuan menerapkan kreativitas dalam rangka memecahkan masalah dan menemukan peluang. Inovasi bisa diartikan sebagai ide – ide baru, kreativitas sangat diperlukan dalam inovasi karena kreativitas dapat melahirkan inovasi yang berguna. Melalui inovasi muncullah kebaruan yang dapat berbentuk produk baru hingga sistem distribusi baru.

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya hasil mempunyai nilai

tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Oleh karena itu, inovasi dalam sektor publik sangat diperlukan untuk perkembangan pelayanan publik. Dalam penelitian ini inovasi pelayanan publik akan dikembangkan dengan semua pelayanannya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (*online*).

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara atau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak – hak sipil setiap warga negaranya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak – hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penelitian ini Kota Malang khususnya Kelurahan Dinoyo memberikan program SAKDINO sebagai bentuk kemudahan pelayanan publik yang nantinya dapat mempermudah akses administrasi publik untuk masyarakat.

3. Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)

E – Government adalah bentuk penerapan pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan informasi agar pemenuhan segala kebutuhan dapat diproses dengan cepat dengan teknologi yang tepat. *E – government* digunakan oleh pemerintah untuk melayani segala kebutuhan pemerintahan masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari pelayanan tersebut. Dalam penelitian ini bentuk dari *e – government* yang di gagas oleh masyarakat Kelurahan Dinoyo untuk peningkatan mutu pelayanan di Kelurahan Dinoyo melalui program SAKDINO. SAKDINO adalah pelayanan program aplikasi yang media pelayanannya menggunakan teknologi informasi (*online*).

Sistem Pelayanan Administasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) adalah program yang dibuat oleh masyarakat Kelurahan Dinoyo Kota Malang untuk peningkatan pelayanan publik, di aplikasi tersebut ada tujuh pelayanan yang dapat diakses, seperti (NPWP, surat kelakuan baik, surat pindah keluar, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat usaha mikro, dan surat pernyataan miskin).

Selain itu, manfaat dari adanya aplikasi SAKDINO ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Melalui aplikasi ini, pelayanan yang ada di kelurahan bisa dilihat. Dan juga melalui aplikasi ini dalam waktu satu hari, masyarakat dapat mengetahui ada berapa saja penyediaan pelayanan yang tersedia di kelurahan untuk masyarakat. Keterangan juga akan diberikan jika

nantinya terdapat kendala dalam proses pelayanan tersebut.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik – karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati¹⁰. Adapun variabel – variabel yang akan didefinisikan secara operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kota Malang :
 - a. Program aplikasi SAKDINO di Kelurahan Dinoyo,
 - b. Sosialisasi program aplikasi SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kota Malang,
 - c. Pelayanan dan pelaksanaan administrasi di Kelurahan Dinoyo Kota Malang melalui program aplikasi SAKDINO,
 - d. Evaluasi Penerapan SAKDINO di Kelurahan Dinoyo.
2. Kendala yang dihadapi kelurahan dalam mengakses aplikasi SAKDINO:
 - a. SDM yang kurang kompeten,
 - b. Sistem yang kurang aplikatif,
 - c. Kurangnya sosialisasi sistem aplikasi SAKDINO kepada masyarakat.

¹⁰ Azar, Saifuddin, 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, Hal. 74

G. Metode Penelitian

Metode penelitian dapat didefinisikan sebagai urutan langkah – langkah untuk melaksanakan penelitian¹¹. Sedangkan menurut Subagyo, metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan¹². Adapun dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan deskripsi leat kata - kata¹³. Sedangkan menurut Sugiarto, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan – temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistic atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan untuk mengungkapakan gejala secara holistic – kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci¹⁴. Berikut uraian dari metode yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian mengarah pada pemberian data secara sistematis dan akurat terkait kondisi di lapangan¹⁵. Penelitian ini ditujukan untuk memahanmi fenomena – fenomena dari sudut pandang partisipan. Adapun dalam penelitian ini menggambarkan tentang pelayanan publik melalui penerapan program aplikasi SAKDINO, dan apa saja persoalan dalam

¹¹ Zuriah, Nurul, 2006, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan; Teori Aplikasi*, Jakarta: PT Bumi Aksara, Hal. 227

¹² Subagyo, P Joko, 2006, *Metode Penelitian Dalam Terori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, Hal. 2

¹³ Endraswara, Suwadi, 2006, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan: Ideologi, Epistemologi, dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Widayatama, Hal 85

¹⁴ Sugiarto, Eko, 2015, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi Dan Tesis*, Yogyakarta: Suaka Media, Hal, 8

¹⁵ Zuriah, Nurul, 2006, Op Cit, Hal 47

melakukan pelayanan publik khususnya pada administrasi publik melalui penerapan program aplikasi SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kota Malang. Sehingga dalam penelitian kita harus terjun langsung untuk melihat dan memahami fenomena yang terjadi di lapangan terkait dengan permasalahan tersebut.

2. Sumber Data

Menurut Arikunto, sumber data adalah subjek dari mana suatu data dapat diperoleh¹⁶. Sedangkan menurut Sutopo, sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen - dokumen¹⁷. Sumber data dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

Data primer adalah data atau keterangan yang di peroleh oleh penlitit secara langsung dari sumbernya¹⁸. Data primer di dapatkan saat peneliti turun ke lapangan. Dengan adanya sumber data primer, peneliti berharap agar bisa mendapatkan informasi yang lebih lengkap karena langsung berhadapan dengan sumber yang dianggap mewakili dan faham mengenai apa yang diteliti. Dalam penelitian ini dapat primer adalah adanya interaksi langsung peneliti dengan pelaksana dari program SAKDINO.

Data sekunder merupakan data atau keterangan yang di peroleh secara tidak langsung, baik dari buku, laporn, dan majalah yang bersifat

¹⁶ Arikunto, Suharsismi, 1998, Op Cit, Hal. 144

¹⁷ Sutopo, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Surakarta: UNS, Hal. 56-57

¹⁸ Waluya, Bagja, 2007, *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial Di Masyarakat*, Bandung: PT Setia Purna Inves, Hal. 79

dokumentasi¹⁹. Data sekunder adalah data untuk menguatkan data primer dalam penelitian. Selain itu, data sekunder juga di peroleh dari perundang – undangan atau publikasi pemerintahan yng berhubungan dan berkaitan dengan penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Sehubungan dengan jenis penelitian yang dipilih ialah metode deskriptif kualitatif, maka teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sebab penelitian kualitatif menghasilkan data berupa non – angka, sehingga penelti perlu melakukan wawancara serta penuturan langsung dari sumber data.

a. Observasi

Menurut Hasan, observasi adalah pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perlaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan empiris²⁰. Observasi dilakukan di Kelurahan Dinoyo.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertntu²¹. Dalam penelitian ini waancara di lakukan kepada subyek penelitian, agar memperoleh data terkait penerapan SAKDINO, sekaligus penjelasan lebih lanjut terkait fenomena

¹⁹ Waluya, Bagja, 2007, Ibid, Hal 80

²⁰ Hasan, M. Iqbal, 2002, *Pokok – Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, Hal 86

²¹ Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, Hal 231

pelayanan publik di Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

Adapun subyek yang akan di wawancara dalam penelitian ialah Lurah Dinoyo, RT/RW kelurahan Dinoyo berjumlah 1 orang, masyarakat Dinoyo berjumlah 2 orang, dan 1 orang admin dari SAKDINO. Selain itu, peneliti menggunakan wawancara terstruktur yang mana semua hal – hal yang akan dipertanyakan telah terstruktur, dan sudah dipersiapkan sebelumnya secara rinci dengan menyusun daftar pertanyaan yang nantinya akan digunakan dalam wawancara kepada subyek penelitian.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang²². Dalam penelitian ini dokumentasi berasal dari dokumen – dokumen terkait penrapan program SAKDINO, gambar atau foto, berita, jurnal ilmiah maupun buku catatan lapangan peneliti.

4. Subyek Penelitian

Subyek Penelitian adalah benda, hal atau organisasi tempat data atau variabel penelitian yang dipermasalahkan melekat²³. Adapun dalam penelitian ini subyek penelitiannya adalah :

- a) Lurah Dinoyo,
- b) 1 orang admin aplikasi SAKDINO,
- c) 1 orang ketua RW/RT,
- d) Masyarakat Dinoyo berjumlah 2 orang.

²² Sugiyono, 2013, Ibid, Hal 240

²³ Arikunto, Suharsismi, 1998, Op Cit, Hal. 200

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat melakukan penelitian guna memperoleh data penelitian. Adapun dalam penelitian ini lokasi penelitiannya berada pada Kelurahan Dinoyo.

6. Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dihasilkan tema yang dapat dirumuskan menjadi hioptesis kerja seperti yang disarankan oleh data²⁴. Dengan kata lain analisis data pada hakekatnya adalah pemberitahuan peneliti kepada pembaca tentang apa saja yang hendak dilakukan terhadap data yang sedang dan telah dikupmulkan, sebagai cara yang nantinya bisa memudahkan peneliti dalam memberi penjelasan dan mencari interpretasi dari responden atau menarik kesimpulan²⁵. Adapun tahapan – tahapan dalam analisis data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut²⁶:

1) Reduksi Data

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis data yang dilakukan dengan memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, dicari focus tema dan polanya, Data diperolh dari hasil wawancara, observasi, dan catatan lapang peneliti yang dilakukan di Kelurahan Dinoyo Kota Malang. Selanjutnya, data tersebut akan dipiliha –

²⁴ Lexy J, Moleong, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Hal 282

²⁵ Hamidi, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*, Malang: UMM Press, Hal 80

²⁶ Sugiyono, 2014, *Op Cit*, Hal 76

pilih untuk mengetahui tingkat relevansi dan kaitannya dengan penelitian tersebut. Setelah itu, data yang terpilih akan disederhanakan, diklarifikasikan sesuai jenisnya, dalam arti mengklarifikasikan data atas dasar tema – teman, dan memadukan data tambahan. Kemudian peneliti akan membuat abstraksi atau ringkasan inti sebagai dasar kata menjadi uraian yang singkat.

2) Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi yang tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya. Dengan adanya penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Display data atau penyajian data yang digunakan dalam penelitian kualitatif biasanya adalah dalam bentuk teks naratif. Pada tahap ini peneliti akan menguraikan dan menggambarkan tentang penerapan SAKDINO di Kelurahan Dinoyo serta apa sajakan persoalan yang dihadapi dalam pelayanan publik melalui penerapan SAKDINO di Kelurahan Dinoyo Kota Malang dengan menggunakan bahasa peneliti sendiri agar lebih mudah dipahami.

3) Penarikan Kesimpulan

Dari data yang diperoleh, dikategorikan, dicari tema dan polanya, kemudian ditarik kesimpulan. Pada awal kesimpulan yang di kemukakan masih bersifat sementara dan bisa berubah apabila ditemukan bukti –

bukti yang kuat dan dapat mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Akan tetapi, apabila pada kesimpulan yang di kemukakan pada tahap awal di dukung dengan bukti – bukti yang valik dan konsisten pada saat peneliti kembali mengumpulkan data, maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan adanya penarikan kesimpulan akan diketahui hasil dari penelitian melalui semua data yang telah diperoleh yaitu tentang penerapan sistem pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Dinoyo atau SAKDINO dan persoalan apa saja yang dihadapi dalam penerapan pelayanan publik melalui SAKDINO.

